



# UFC - QUE CHOISIR

## Rambouillet et sa Région

expert – militant – indépendant

7 avenue Foch  
78120 Rambouillet

01 78 82 52 12

### Lettre d'information n° 14

Site internet : <http://www.ufcquechoisir-rambouillet.org>

#### *L'éditorial du Président*

##### **Pour une réforme de l'eau**

Dans notre dernière lettre trimestrielle nous avons très largement évoqué le coût de l'assainissement répercuté sur nos factures d'eau.

Je vais très largement m'inspirer d'un article paru dans le dernier Que-Choisir N°562 qui contient entre autre un excellent dossier sur le compteur « LINKY »

Face au stress hydrologique des sols cet été avec 85 départements sous mesures de restriction début septembre, l'UFC Que-choisir exige une remise à plat de la politique de l'eau injuste et dangereuse en s'attaquant à la vraie responsable : l'agriculture intensive et ses pesticides et nitrates. Les redevances de l'eau sont acquittées à plus



de 80% par les consommateurs. Les budgets colossaux des agences de l'eau sont majoritairement consacrés au curatif plutôt qu'au préventif trois fois moins cher et plus efficace. Les aides agricoles vont surtout à la monoculture et à l'agriculture intensive. La cour des comptes dénonce également ces aberrations. L'UFC Que-choisir se mobilise donc pour obtenir l'application du principe préleveur-pollueur-payeur, une politique ambitieuse de prévention et des aides à la conversion des pratiques agricoles. En Suède, Norvège, Danemark, Autriche, Hollande, ces mesures ont fait leurs preuves.

Jean Pierre JOKIEL

Président UFC Que-Choisir Rambouillet et sa Région

##### **Factures d'énergie : le médiateur dénonce des entorses à la loi**

Pas question d'exiger des familles le règlement de vieilles factures énergétiques. C'est illégal !

Le médiateur de l'énergie, une autorité publique indépendante ayant pour mission de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie, vient de tirer une nouvelle sonnette d'alarme.

Il arrive encore trop souvent que les opérateurs demandent à des consommateurs de régler de vieilles factures d'électricité ou de gaz datant de plus de quatorze mois.

Or, c'est parfaitement illégal depuis l'introduction en 2016 d'une mesure en ce sens dans la loi de transition énergétique ! La mesure en question permet d'éviter à des ménages de régler des factures de plusieurs années, d'un montant équivalent parfois à plusieurs centaines voire milliers d'euros.

##### **Etats généraux de l'alimentation (\*)**

Les Etats Généraux de l'Alimentation (EGA) ont débuté le 20 juillet dernier et ils se poursuivront jusqu'en novembre prochain. 39 ONG, des représentants des producteurs et bien sûr des associations de consommateurs dont l'UFC Que-Choisir participeront aux débats.

Sur 14 ateliers, 4 seulement seront consacrés à l'alimentation ce que regrette l'UFC Que-Choisir. L'objectif affiché de ces rencontres est de favoriser la mise en place d'une chaîne de production durable et équitable, une consommation plus sûre et plus respectueuse de l'environnement. Le constat aujourd'hui est que des sujets alimentaires intéressants particulièrement les consommateurs tels que la qualité nutritionnelle, la réglementation environnementale pour des produits sains,

les perturbateurs endocriniens, la transparence des prix etc. sont occultés.

Avec un calendrier très serré, une surreprésentation des acteurs de l'industrie agro-alimentaire, l'UFC Que-Choisir voudrait éviter que cette grand-messe ne soit un argument pour faire avaler aux consommateurs des augmentations conséquentes visant à augmenter le revenu des agriculteurs uniquement. On commence à entendre ce son de cloche dans la grande distribution.

Par contre, une plateforme a été mise en place où les consommateurs peuvent participer, ce que nous ne pouvons que recommander à tous nos adhérents. Vous pouvez y accéder en tapant sur Google : « Etats généraux de l'alimentation » ou en suivant le lien:

<https://www.egalimentation.gouv.fr/>

\*(source QueChoisir N° 562)

##### **Recharger son téléphone la nuit coûte cher !**

Chaque Français perdrait environ 70 € chaque année en rechargeant son téléphone la nuit. Une pratique néfaste pour vos finances, mais également pour l'environnement.

Une étude réalisée par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (Ademe) révèle que nos appareils informatiques, comme nos ordinateurs, nos smartphones et autres tablettes, représenteraient 14 % de nos factures d'électricité. Un chiffre qui dépasse même celui de la part de l'éclairage, qui n'est que de 12 %. Avec les évolutions technologiques, et la démocratisation du secteur high-tech auprès du grand public, il est vrai que ce genre d'appareils a envahi notre quotidien et notre domicile. Et pour un peu que l'on vive dans une famille nombreuse, les smartphones et les tablettes peuvent se multiplier rapidement au sein

d'un même foyer.

Des appareils qu'il faut évidemment recharger. Or, selon l'Ademe, nous sommes encore trop nombreux à les brancher sur secteur durant la nuit, lorsque nous ne les utilisons pas. Et alors qu'il faut rarement plus de deux heures pour recharger l'un de ces terminaux, ils restent finalement branchés sur la prise entre sept et huit heures chaque nuit. Une pratique qui use leur batterie et qui coûterait, selon l'Ademe, 70 € à chaque Français tous les ans. Sans parler des conséquences écologiques, puisque l'Agence de l'Environnement a calculé que cette surconsommation inutile d'électricité correspondrait à la production d'énergie de deux centrales nucléaires.

À partir de maintenant, vous rechargez peut-être votre smartphone la journée !

## Changer de banque, est-ce réellement simple ? :

Le client pouvait changer de banque gratuitement depuis le 1er janvier 2005, mais avec toutes les démarches sous son entière responsabilité. Depuis le 6 février 2017, la banque d'accueil peut se charger des procédures, après signature par le demandeur d' « un mandat de mobilité bancaire », mais ce dernier ne s'applique que pour les compte-courant ; les produits d'épargne, les crédits immobiliers, les placements ne sont pas concernés.

Voici le calendrier des opérations :

J1 Tout d'abord, il est nécessaire d'ouvrir un compte dans la banque d'accueil ; cette dernière pourra alors éditer un RIB (relevé d'identité bancaire) puis le demandeur signe un mandat autorisant la banque d'arrivée à effectuer le changement de coordonnées bancaires avec chacun des émetteurs (salaire, pension, EDF, Trésor public...)

De J2 à J7 Dans les 2 jours qui suivent, la nouvelle banque demande les informations permettant les transferts des opérations régulières, virements et prélèvements. Dans les 5 jours, l'ancienne banque les fournit.

J 12 La nouvelle banque se charge de demander à l'ancienne, la liste des opérations réalisées depuis les 13 derniers mois et identifie les émetteurs réguliers pour leur signaler le changement de domiciliation.

De J 12 à J 22 Les émetteurs doivent informer le client de la bonne prise en compte des nouvelles coordonnées bancaires. Le changement est alors opérationnel.

A noter : la durée théorique du changement est de 22 jours ouvrés, mais le délai des opérations peut courir jusqu'à 30 jours maximum. S'il est dépassé, il convient de contacter la nouvelle banque par courrier ou par mail. Il est raisonnable de maintenir un solde sur l'ancien compte quelques jours supplémentaires.

Il est ensuite possible de le clôturer définitivement l'ancien compte en adressant un courrier avec accusé de réception.



J = jour ouvré = jour travaillé

## Téléphonie : ces forfaits qui augmentent pendant les vacances...

De retour de vacances, de nombreux clients d'Orange, Bouygues et SFR ont constaté que leur facture de mobile et d'internet avait augmenté de manière significative. Pour une grande majorité de clients SFR, l'abonnement augmente de 2 à 5 € par mois, tandis que les abonnés de l'offre à bas coût Red by SFR sont concernés par une hausse d'1 à 2 € supplémentaire(s). Une hausse tarifaire que l'opérateur explique par la mise en place automatique d'une option payante pour tout le monde, l'offre « Privilège », qui donne accès à plus de contenus (TV, SFR sports...), mais que les clients peuvent choisir d'annuler en se rendant sur leur espace client.



Les clients de Bouygues pour leur part devront payer 3 € de plus chaque mois pour les frais de location de la BBox Miami. Leur abonnement passe désormais à 30,99 € par mois. Chez Orange, l'offre Découverte Internet (sans service de téléphonie) passe de 21 à 24,99 € par mois. Un nouveau tarif que l'opérateur justifie, dans un mail envoyé à ses clients, par « des coûts de maintien et d'entretien des plateformes techniques ».

Notre association « UFC Que Choisir » souligne que si les hausses enregistrées cet été sont particulièrement notables, elles peuvent néanmoins faire l'objet d'un recours.

Les clients mécontents disposent en effet de quatre mois à compter de la modification de tarif pour résilier leur abonnement.

## Arnaque aux faux sites administratifs

Certaines démarches administratives sont proposées, sur Internet, par l'administration française sur des sites officiels : elles permettent, par exemple, de consulter le nombre de points restant sur un permis de conduire, de demander un certificat de non-gage, un extrait d'acte de naissance, une carte grise ou un extrait de casier judiciaire. En général, la procédure est simple et rapide et, surtout, gratuite.

En parallèle, il se développe de plus en plus de faux sites administratifs, souvent hébergés à l'étranger mais néanmoins autorisés par la loi française à condition qu'ils offrent bien un service contre le paiement demandé et qu'ils fournissent une information transparente. Ces sites proposent d'effectuer, moyennant rémunération, certaines démarches administratives en lieu et place des demandeurs. Ils n'hésitent pas à faire payer, parfois très cher, les mêmes formalités : de 30 € environ pour une carte grise (en plus du montant de la carte) à 50 € pour un extrait d'acte de naissance. Ces tarifs se justifieraient par l'accès à des services complémentaires : ici une aide personnalisée, là un envoi « sous pli sécurisé », là encore l'accès à une bibliothèque juridique... Autant de services d'un intérêt

douteux et dont beaucoup de clients n'ont pas du tout conscience.

Ces sites commerciaux font tout pour tromper le consommateur et prendre l'apparence d'un site officiel (copie du design des sites officiels, usage du drapeau bleu-blanc-rouge, référence à des ministères, arrivée en tête des moteurs de recherche).



Pour éviter ce genre de confusion, il suffit de vérifier l'URL (Uniform Resource Locator) des sites officiels de l'administration française : ils doivent se terminer par « gov.fr » ou « fr » et jamais par « gov.org » ou « gov.com ».

A noter qu'un site en « fr » ne garantit pas obligatoirement que la société soit établie en France. Certains sites changent régulièrement de nom afin d'échapper aux services de répression des fraudes.

Les sites les plus actifs concernent les demandes d'acte de naissance, l'extrait de casier judiciaire et le certificat de non-gage. Actuellement, s'y ajoute la nouvelle obligation d'apposer une vignette antipollution Crit'Air sur les véhicules. Les vignettes sont vendues jusqu'à 5 fois plus cher que sur le site officiel.

En conclusion, la meilleure arme des internautes reste la vigilance !